

事例から学ぶ

# 施設・デイのクレーム対応

－なぜ小さなクレームが大きなトラブルになるのか？－

## 10件の事例からグループ討議で身につける

今すぐ抜粋版を試聴しよう！（抜粋版9分・本編62分）

●PC版 → <https://youtu.be/1l7nKOOI-r8> ●スマホ版 →



### 動画セミナー提供方法

- 提供対象：介護事業者団体・介護事業法人など
- 視聴期間：1ヶ月以上1ヶ月単位で設定
- 提供資料：セミナーテキスト
- 視聴開始：任意の期日を設定できます
- 提供価格：介護事業者団体55,000円（税込）  
介護事業法人44,000円（税込）  
※配信期間2カ月以上は割増必要

### 動画セミナー視聴までの流れ

- ①申込書を弊社宛メールで送付  
申込書は弊社ホームページで：[www.anzen-kaigo.com](http://www.anzen-kaigo.com)
- ②弊社より主催者にセミナー視聴ツールを送付  
URL・QRコード・パスワード・セミナーテキスト・付属資料
- ③視聴者にURL・QRコード・パスワードを案内
- ④参加者はパソコンやスマホでセミナーを視聴

## 「施設・デイのクレーム対応」の概要

- 《1》クレーム対応の体制づくり
- 《2》クレーム申立者の立場で考えてみよう

・通販でのサイズ間違いのクレーム

- 《3》クレーム対応の2つのポイント

- 《4》事例で考えるクレーム対応の実践

- ・ショートから戻ってきた母の足に傷が・・・
- ・デイサービスで補聴器を紛失した
- ・送迎車が来ない、どうするんだ！
- ・父が「無理にレクをさせられた」と言っている！

- 《5》ちょっと難しいクレーム対応

- ・暴力を理由にデイの利用を拒否したら「訴えるぞ」
- ・ショートで職員から「早く起きなさい」と怒鳴られた
- ・職員の言葉遣いが馴れ馴れしい！
- ・体調不良を理由にショートをキャンセルしたら
- ・原因不明の骨折で「誰がやったか調べて謝罪させろ」

クレーム対応は問題解決対応と再発防止対応の2つのステージに区分して対応する！さて、どちらが重要か？



再発防止対応だよ  
業務改善が重要

問題解決対応だよ  
目の前のお客様が  
優先に決まっている



動画セミナーに関するお問い合わせは

株式会社安全な介護 受付担当 澤田

mail:soudan@nanasha.co.jp TEL:03-5995-2275